



重 要 事 項 説 明 書

(訪問看護及び介護予防訪問看護)

柳育会訪問看護ステーション

介護保険事業所番号 4063590006

訪問看護及び介護予防訪問看護重要事項説明書

＜令和 7 年 3 月 1 日現在＞

1 訪問看護事業者（法人）の概要

名 称 ・ 法 人 種 別	医療法人柳育会
代 表 者 名	理事長 柳 克司
所 在 地 ・ 連 絡 先	(住所)八女市宅間田 1 3 5 2 番地 1 (電話) 0 9 4 3 - 2 3 - 2 3 1 6 (FAX) 0 9 4 3 - 2 3 - 2 0 4 0

2 事業所の概要

(1) 事業所名称及び事業所番号

事 業 所 名	柳育会訪問看護ステーション
所在地・連絡先	(住所)八女市吉田 1 3 7 番地 1 (電話) 0 9 4 3 - 2 3 - 7 7 1 0 (FAX) 0 9 4 3 - 2 3 - 0 3 7 7
事 業 所 番 号	4 0 6 3 5 9 0 0 0 6
管 理 者 の 氏 名	矢野 謙次

(2) 事業所の職員体制

(1) 管理者 看護師 1 名（訪問看護員兼務）

管理者は、この事業所の従業者の管理及び指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の利用の申し込みに係る調整、主治医との連携・調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、自らも指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の提供に当たるものとする。

(2) 看護師等

看護師 常勤換算 2.5 人以上（常勤職員、管理者と兼務）

理学療法士等 必要数

看護師等は、訪問看護計画書、介護予防訪問看護計画書及び訪問看護報告書、介護予防訪問看護報告書を作成し、利用者又はその家族に説明する。

看護師等は、指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の提供に当たるものとする。

(3) 事務職員 1 名以上

必要な事務を行う。

(3) 職員の勤務体制

従業者の職種	勤務体制	休暇
管理者	正規の勤務時間帯（８：３０～１７：３０） 常勤で勤務	
看護師	日勤（８：３０～１７：３０）	
理学療法士	日勤（８：３０～１７：３０）	
作業療法士	日勤（８：３０～１７：３０）	
言語聴覚士	日勤（８：３０～１７：３０）	
事務職員等	日勤（８：３０～１７：３０）兼務	

(4) 事業の実施地域

事業の実施地域	八女市～旧八女市の 立花町(田形・原島・山崎・兼松・谷川・遠久谷・北山・白木) 黒木町(田本・湯辺田・本分・桑原・黒木・今・土窪) 上陽町（北川内）。筑後市、八女郡広川町（旧上広川村除く）を 区域とする。
---------	--

(5) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日まで
営業時間	午前８時３０分から午後５時３０分まで
サービス対応日	月曜日から土曜日まで
サービス対応時間	午前９時００分から午後５時００分まで ※ 電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制をとる
営業（診療）しない日	日曜日、お盆期間(8 月 13 日から 15 日)、 年始(1 月 1 日から 1 月 3 日まで)

3 サービスの内容

自宅で療養される方が安心して療養生活を送れるように、主治医の指示により当訪問看護ステーションの看護師等が定期的に訪問し、必要な処置を行い、在宅療養の援助を行います。また、必要に応じて理学療法士や作業療法士が訪問し、リハビリテーションを行います。

4 費用

(1) 介護保険給付対象サービス

介護保険の適用がある場合は、原則として料金表の利用料金の1～3割が利用者の負担額となります。
お客様の利用者負担額については、契約書別紙サービス内容説明書に記載します。

【料金表】

<保健師・看護師が訪問看護を行った場合>

	基本料金	
所要時間	訪問看護	予防訪問看護
20分未満	3,140円	3,030円
30分未満	4,710円	4,510円
30分以上 1時間未満	8,230円	7,940円
1時間以上 1時間30分未満	11,280円	10,900円

※ 准看護師が指定訪問看護を行った場合は上記料金の100分の90に相当する料金を算定する。

<理学療法士・作業療法士が訪問看護を行った場合>

	基本料金	
所要時間	介護保険	介護予防
20分	2,940円	2,840円
40分	5,880円	5,680円
60分	7,920円	4,260円

- ※ 1日に2回を超えて訪問看護を行う場合、1回につき所定単位数の90/100(介護予防は50/100)を乗じた単位数となります。また、1週間に6回までの限度となります。
- ※ 理学療法士等の訪問回数が看護職員の訪問回数を超えている場合、または緊急時訪問看護加算、特別管理加算、看護体制強化加算のいずれも算定していない場合は1回につき8単位を減算。
- ※ (介護予防のみ) 利用開始月から12月を超えて介護予防訪問看護を行った場合、上記(8単位)の減算を受けている場合は15単位を減算。それ以外の場合は1回につき5単位を減算。

【理学療法士等による訪問看護】

理学療法士等の訪問看護はその訪問が看護業務の一環としてのリハビリテーションを中心としたものである場合に看護職員の代わりに訪問させる訪問となります。

【定期的な看護職員による訪問】

- ・利用開始時に利用者の心身の状態等を評価する為、初回の訪問は当事業所の看護職員が行います。
- ・少なくとも3ヵ月に1回程度、当事業所の看護職員による訪問により、利用者の状態の適切な評価を行います。
- ・看護師が訪問時に、訪問日、訪問内容等を記録させていただきます。

【加算部分】

	訪問看護	予防訪問看護
夜間又は早朝の場合、若しくは深夜の場合	1回につき所定の金額の	1回につき所定の金額の
夜間又は早朝の場合	25/100	25/100
深夜の場合	50/100	50/100
(1) 複数名訪問看護加算(Ⅰ) 複数の看護師等が同時に 所要時間 30 分未満の場合 所要時間 30 分以上の場合	2,540 円 4,020 円	2,540 円 4,020 円
(2) 複数名訪問看護加算(Ⅱ) 看護師等が看護補助者と同時に 所要時間 30 分未満の場合 所要時間 30 分以上の場合	2,010 円 3,170 円	2,010 円 3,170 円
長時間訪問看護加算	3,000 円	3,000 円
緊急時訪問看護加算(Ⅰ)	6,000 円	6,000 円
緊急時訪問看護加算(Ⅱ)	5,740 円	5,740 円
ターミナルケア加算	25,000 円	25,000 円
退院時共同指導加算	6,000 円	6,000 円
初回加算(Ⅰ)	3,500 円	3,500 円
初回加算(Ⅱ)	3,000 円	3,000 円
特別管理加算(Ⅰ)	5,000 円	5,000 円
特別管理加算(Ⅱ)	2,500 円	2,500 円
看護・介護職員連携強化加算	2,500 円	無
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	60 円	30 円
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	30 円	30 円
口腔連携強化加算	500 円	500 円
看護、介護職員連携強化加算	2,500 円	2,500 円
専門管理加算	2,500 円	2,500 円
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の 99% で算定	所定単位数の 99% で算定
業務継続計画未策定減算	所定単位数の 99% で算定	所定単位数の 99% で算定
看護体制強化加算(Ⅰ)	5,500 円	1,000 円
看護体制強化加算(Ⅱ)	2,000 円	

(2) 料金算定の基本となる時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、お客様の居宅サービス計画に定められたサービスにかかる標準的な時間を基準とします。

(3) 介護保険での給付の範囲を超えたサービスの利用料金は、事業者が別に設定し、全額が利用者の自己負担となりますのでご相談ください。

(4) 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者が直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、お客様は1ヶ月につき料金表の利用料金全額をお支払いください。利用料のお支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収証を発行します。

(5) 介護保険給付対象外サービス

種 類	利 用 料
死後の処置料	10,000円

(6) 医療保険給付対象サービス

要介護者以外の方、要介護者等に対する訪問看護のうち、末期の悪性腫瘍、厚生労働大臣が定める疾病等、急性増悪により特別訪問看護指示書が交付された場合は医療保険からの給付となります。

※ 厚生労働大臣が定める疾病等

末期の悪性腫瘍、多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋萎縮性側索硬化症、脊髄小脳変性症、ハンチントン舞蹈病、進行性筋ジストロフィー症、パーキンソン病関連疾患（進行性核上性麻痺、大脳基底核変性症、パーキンソン病（ホーエンヤールの重症度分類がステージ3以上であって生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る）、多系統萎縮症（線条体黒質変性症、オリーブ橋小脳萎縮症、シヤイドレーガー症候群）、プリオン病、亜急性硬化性全脳炎、ライソゾーム病、副腎白質ジストロフィー、脊髄性筋萎縮症、球脊髄症萎縮症、慢性炎症性脱髄性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頸髄損傷及び人工呼吸器を使用している状態

【医療保険給付対象サービス料金表】

A) 訪問看護基本療養費(1日につき)

a 訪問看護基本療養費(Ⅰ)(自宅)

イ 保健師、助産師、看護師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による場合(ハを除く)

(1) 週3日まで 5,550円

(2) 週4日目以降 6,550円(保健師、助産師、看護師)

週4日目以降 5,550円(理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士)

ロ 准看護師による場合

(1) 週3日まで 5,050円

(2) 週4日目以降 6,050円

ハ 悪性腫瘍の利用者に対する緩和ケア又は褥瘡ケア又は人工肛門ケア及び人工膀胱ケアに係る

専門の研修を受けた看護師による場合	12,850 円
二 理学療法士、作業療法士または言語聴覚士による場合	5,550 円

b 訪問看護基本療養費(Ⅱ)(有料老人ホーム等)

同一日の同一建物の訪問看護については2人目までは同一建物意外と同じ点数を算定するが、3人目以上の場合、1人目から同一建物の点数を算定する。

1、保健師、助産師、看護師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士による場合(ハを除く)

イ 同一日に2人	
(1) 週3日目まで	5,550 円
(2) 週4日目以降	6,550 円
ロ 同一日に3人以上	
(1) 週3日目まで	2,780 円
(2) 週4日目以降	3,280 円

2、准看護師による場合

イ 同一日に2人	
(1) 週3日目まで	5,050 円
(2) 週4日目以降	6,050 円
ロ 同一日に3人以上	
(1) 週3日目まで	2,530 円
(2) 週4日目以降	3,030 円

ハ 悪性腫瘍の利用者に対する緩和ケア又は褥瘡ケアに係る専門の研修を受けた看護師による場合 12,850 円

二 理学療法士、作業療法士または言語聴覚士による場合	
(1) 同一日に2人	5,550 円
(2) 同一日に3人以上	2,780 円

c 訪問看護基本療養費(Ⅲ)(入院中の外泊) 8,500 円

【加算部分】

特別地域訪問看護加算	基本療養費の 50/100
難病等複数回訪問看護加算	
1日に2回の場合(同一建物内1人又は2人)	4,500 円
1日に2回の場合(同一建物内3人以上)	4,000 円
1日に3回の場合(同一建物内1人又は2人)	8,000 円
1日に3回の場合(同一建物内3人以上)	7,200 円
退院支援指導加算	6,000 円

B)訪問看護管理療養費

1、月の初日の訪問の場合	7,440 円
イ) 機能強化型訪問看護管理療養費 1	13,230 円
ロ) 機能強化型訪問看護管理療養費 2	10,030 円
ハ) 機能強化型訪問看護管理療養費 3	8,7000 円
2、月の2日目以降の訪問の場合(1日につき)	
イ) 訪問看護管理療養費 1	3,000 円
ロ) 訪問看護管理療養費 2	2,500 円

【加算部分】

24時間対応体制加算(看護業務負担軽減実施済)	6,800 円
24時間対応体制加算(看護業務負担軽減未実施)	6,520 円
特別管理加算(月1回を限度)	2,500 円
重症度の高い者として別に厚生労働大臣が定める状態にある利用者	5,000 円
退院時共同指導加算(当該退院又は退所につき1回限り)	8,000 円
特別管理指導加算	2,000 円
退院支援指導加算	6,000 円
在宅患者連携指導加算(月1回に限り)	3,000 円
在宅患者緊急時カンファレンス加算(月2回に限り)	2,000 円
専門管理加算(緩和ケア、褥瘡ケア等、特定行為研修済)	2,500 円

C)訪問看護情報提供療養費 1・2・3 1,500 円

D)訪問看護ターミナルケア療養費 1 25,000 円
訪問看護ターミナルケア療養費 2 10,000 円

E) 訪問看護ベースアップ評価料

(1) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅰ)	780 円
(2) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ)	
イ) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 1	10 円
ロ) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 2	20 円
ハ) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 3	30 円
ニ) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 4	40 円
ホ) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 5	50 円
ヘ) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 6	60 円

ト) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 7	70 円
チ) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 8	80 円
リ) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 9	90 円
ス) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 10	100 円
ル) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 11	150 円
ヲ) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 12	200 円
ワ) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 13	250 円
カ) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 14	300 円
ヨ) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 15	350 円
タ) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 16	400 円
レ) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 17	450 円
ソ) 訪問看護ベースアップ評価料 (Ⅱ) 18	500 円

備考：加算部分は算定条件に該当した場合に適用されます。

個人負担は保険種別や公費負担適用の場合で異なります。

(7) 交通費

2の(4)の事業実施地域にお住まいの方は無料です。

通常の事業の実施地域を超えて行う指定訪問看護及び指定予防訪問看護に要した交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は次の額を徴収します。

- ①事業所の実施地域を越える地点から、片道5キロメートル未満 無料
- ②事業所の実施地域を越える地点から、片道5キロメートル以上 200 円
以降5キロメートル毎ごとに 100 円
- ③介護保険利用者は実施地域を超える場合(中山間地域該当者として)加算5%で訪問

(8) その他の費用

①サービスの実施に必要な居宅の水道、ガス、電気、電話等の費用は、お客様の負担となります。

②日曜日及びお盆期間(8月13日から15日)、年始(1月1日から1月3日までは営業日以外として下記料金を別途徴収します。

日曜日 料金 30分 1,000円 1時間 1,500円 1時間30分 2,000円

③長時間訪問看護加算を算定した日以外の日に90分を超える訪問看護行った場合

1,000円 : 1回のご利用が90分を超えた場合(30分毎)

(9) 利用料等のお支払方法

毎月、20日までに前月分の請求をいたしますので、毎月月末までに口座振込もしくは現金集金でお支払いください。

福岡銀行八女支店（店番651）

普通預金口座（1557062）

医療法人柳育会 訪問看護ステーション 理事長 柳 克司

※ 入金確認後、領収証を発行します。領収書は再発行いたしません。大切に保管してください。

5 事業所の特色等

(1) 事業の目的

医療法人 柳育会が開設する指定訪問看護事業所及び指定介護予防訪問看護事業所における事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の看護師等は高齢者が要介護状態又は要支援状態となった場合においても、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すことにより、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的とする。

(2) 運営方針

1. 指定訪問看護は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、療養上の目標を設定し、計画的に行うものとする。
2. 自らその提供する指定訪問看護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
3. 指定訪問看護の提供に当たっては、主治の医師との密接な連携及び訪問看護計画に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図るよう妥当適切に行う。
4. 指定訪問看護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、療養上の必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行う。
5. 指定訪問看護の提供に当たっては医学の進歩に対応し、適切な看護技術をもって行う。
6. 常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。

(3) その他

事 項	内 容
訪問看護計画の作成 及び 事後評価	看護師等が、お客様の直面している課題等の評価し、主治医の指示及びお客様の希望を踏まえて、訪問看護計画を作成します。 また、サービス提供の目標の達成状況等の評価し、その結果を書面（サービス報告書）に記載してお客様に説明のうえ交付します。

従業員研修	年6回、医療技術・事例検討等の研修をおこないます。
-------	---------------------------

6 サービス内容に関する苦情等相談窓口

当事業所お客様相談窓口	苦情解決責任者 矢野 謙次 苦情解決責任者補佐 出島 裕太 ご利用時間 09:00～17:00 ご利用方法 電話（0943-23-7710） 面接（当事業所相談室）
-------------	--

八女市役所 介護長寿課 介護サービス係	所在地 〒834-8585 八女市本町 647 番地 電話番号／FAX 0943-23-2545／0943-30-1505
筑後市役所 健康づくり課介護保険係	所在地 〒833-8601 筑後市大字山ノ井 898 番地 電話番号／FAX 0942-53-4115／0942-52-5928
福岡県介護保険広域連合 柳川・大木・広川支部	所在地 〒832-0828 柳川市三橋町正行 43 柳川市役所三橋庁舎内 電話番号／FAX 0944-75-6301／0944-75-6340
福岡県国民健康保険団体連合 会 総務部介護保険課 (介護サービス相談窓口)	所在地 〒812-8521 福岡市博多区吉塚本町 13 番 47 号 電話番号／FAX 092-642-7859／092-642-7857

7 緊急時等における対応方法

サービス提供中に病状の急変などがあった場合は、速やかにお客様の主治医、救急隊、緊急時連絡先（ご家族等）、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者等へ連絡をします。

主治医	病 院 名 及 び 所 在 地	
	氏 名	
	電 話 番 号	

緊急時連絡先（第一）	氏名（続柄）	（ ）
	住 所	
	電 話 番 号	

緊急時連絡先（第二）	氏名（続柄）	（ ）
	住 所	
	電 話 番 号	

8 衛生管理等

事業所は、従業員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る
- (2) 事業所における感染症の予防及び、まん延防止のための指針を整備する
- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及び、まん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する

9 居宅介護支援事業者等との連携

事業所は、事業の実施に際し、居宅介護支援事業者（必要と判断される場合は、主治医、保健・医療・福祉サービス提供者を含む）と連携し、必要な情報を提供することとする。

10 虐待の防止

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待防止のための指針の整備。
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置。

- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

11 業務継続計画の策定等

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問看護等の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行うものとする。

- 3 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

12 お客様へのお願い

サービス利用の際には、介護保険被保険者証又は健康保険証、各種医療証と居宅介護支援事業者が交付するサービス利用票を提示してください。

当事業者は、サービス内容説明書及び重要事項説明書に基づいて、訪問看護のサービス内容及び重要事項を説明し、同意を得ました。

事業者	住 所	福岡県八女市吉田 137 番地 1
	事業者（法人）名	医療法人柳育会
		理事長 柳 克司
	事業所名	柳育会訪問看護ステーション
	(事業所番号)	4 0 6 3 5 9 0 0 0 6
	管理者名	矢野 謙次

説明者	職 名
	氏 名

私は、サービス内容説明書及び重要事項説明書に基づいて、訪問看護のサービス及び介護予防訪問看護サービス内容及び重要事項の説明に同意し、交付を受けました。

令和 年 月 日

利用者	住 所	
	氏 名	
代筆者	氏 名	(続 柄)
家族及び代理人	住 所	
	氏 名	(続 柄)

個人情報使用同意書

私（及び私の家族）の個人情報の利用については、下記により必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1、使用目的

- (1) 指定訪問看護サービス及び指定介護予防訪問看護サービスの提供を受けるにあたって、居宅介護支援事業者及び地域包括支援センターとの間で開催されるサービス担当者会議において、私の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- (2) 上記（１）の他、居宅介護支援事業者及び地域包括支援センターとの連絡調整のために必要な場合。
- (3) 現に介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調等を崩し、又は怪我等でかかりつけ医や救急医療機関の医師・看護師等に病状を説明する場合。

2、個人情報を提供する事業所

- (1) 居宅サービス計画に掲載されている介護サービス事業所
- (2) 地域包括支援センター
- (3) 居宅介護支援事業所
- (4) 病院又は診療所
- (5) 消防署及び救急隊員

3、使用する期間

サービスの提供を受けている期間

4、使用する条件

- (1) 個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供にあたっては関係者以外の者に洩れることのないよう細心の注意を払う。
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容などの経過を記録する。

令和 年 月 日

利用者 住 所

氏 名

代筆者 氏 名

(続 柄)

家族及び代理人 住 所

氏 名

(続 柄)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	柳育会訪問看護ステーション
サービスの種類	指定訪問看護事業及び指定介護予防訪問看護事業

措置の概要

1. 利用者等からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）担当者の設置

- ・ 相談又は苦情等に対応する為の常設の窓口として管理者（所長）を相談担当者として配置する。
- ・ 相談担当者が不在となる場合等が考えられるので、基本的な事項については誰でもが対応できるように職員の研修を行ってゆく。
- ・ 相談担当者以外のものが対応した場合は、すみやかに相談担当者への引継ぎを行う。
- ・ 相談や苦情等は利用者等からの貴重な意見であるという事を念頭に置き、一つの相談や苦情等を次の事業展開の参考にするために、相談援助記録簿に必要事項を記録する。
- ・ 相談又は苦情等に対応する場合の職員等は、「純粋性」「無条件の肯定的配慮」「共感的理解」等に心がけ、利用者等との間に信頼関係の成立を目指すようにする。

電話番号 0943-23-7710 F A X 0943-23-0377

苦情解決責任者 管理者 矢野 謙次

苦情解決責任者補佐 科長 出島 裕太

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制、手順等

- ・ 苦情等を受けた場合は、ただちに相談担当者が相手方やサービス提供者へ連絡を取り、詳しい事情を聞き、事実確認を行う。また、必要がある場合は、相手方を訪問して事情を確認する。
- ・ 相談担当者が必要であると判断した場合は、検討会等を行い十分な対応が図れるようにする。
- ・ 検討会議等を開いた場合は、速やかに利用者等に謝罪に行くなどの具体的な対応を行うようにする。
- ・ 所長は、最低一週間に一回以上は必ず相談援助記録帳に目を通し、苦情処理の結果等を確認すると共に、利用者等の現状把握に努め苦情等の再発防止を図る。

3. その他参考事項

- ・ 当該市町村が、サービスに関する苦情に対応する必要が生じた場合は、速やかに当該市町村に報告を行う。
- ・ 利用者等の過失又は勘違いによるという確認が取れた場合は、サービス提供の内容等について改めて説明し、利用者等の理解を得るようにする。
- ・ 当事業所の過失による事故や苦情等の発生を防ぐ為に、職員研修を行ってゆく。
- ・ 毎日の朝礼等で事故や苦情等の発生を防ぐ為の確認等をおこなう。